Fullmäktigemotion om verksamheten inom Tervias färdtjänster, väcktes vid välfärdsområdesfullmäktiges sammanträde 3.11.2025 § 57

Mellersta Österbottens välfärdsområdesstyrelse 21.09.2026 § 197

Beredningen

serviceområdeschef Sari Valkama, sari.valkama(at)soite.fi, köptjänstchef Vivan Nyman, vivan.nyman(at)soite.fi, socialdirektör Tarja Oikarinen-Nybacka, t.oikarinen-nybacka(at)soite.fi

Sannfinländarnas grupp i välfärdsområdesfullmäktige har 3.11.2025 väckt en motion om Tervias färdtjänster. Enligt motionen kommer det mycket oroande information från fältet om att färdtjänsterna i vårt område inte fungerar och inte är välorganiserade. Transportföretagarnas företagsverksamhet har gjorts olönsam och instabil. Informationen kommer inte fram, och om den gör det är den felaktig. Man får inte betalt för körningarna, det utlovas att de korrigeras men i något skede försvinner hela den utförda körningen från systemet. Specifikationer saknas och priserna ändras efter att du har godkänt en körning på vissa villkor.

Det finns problem med förmedlingen och priserna, på morgnarna kommer man inte fram per telefon till förmedlingscentralen, ersättning för framkörning betalas inte, invalidtillägg saknas eller kilometerersättning saknas, utbetalningarna är flera veckor försenade. Taxiföretagens bokföring är en enda röra och det är omöjligt att betala arbetstagarnas löner korrekt.

Det har utlovats korrigeringar, men ingenting har hänt. Det har kommit mycket respons. Inom influensområdet för ett annat välfärdsområde finns företagare som inte har fått betalt på flera månader. I vårt område är situationen ännu inte lika oroande, men vi är på väg åt det hållet. Fullmäktigegruppen kräver att tjänsteinnehavarna skyndsamt sammankallar transportföretagarna, kartlägger de problem som kommit fram och tillsammans börjar fundera på lösningar på dem.

Svar

Tervia Logistiikka Oy ansvarar för beställnings- och förmedlingsverksamheten gällande lagstadgade färdtjänster som är i enlighet med socialvårdslagen och lagen om funktionshinderservice samt för icke-brådskande förflyttning av kunder enligt hälso- och sjukvårdslagen i Kajanalands, Mellersta Österbottens, Lapplands och Norra Österbottens välfärdsområde. Under övergångsskedet år 2025 fanns det många av de problem och brister som nämns i fullmäktigemotionen i Tervia Logistiikka Oy:s verksamhet. Soite ingrep i olika problem som framkommit i kundtransporter. Dessa ovannämnda ärenden behandlades och behandlas vid regelbundna möten på Tervias och Soites nivå samt också på Tervias och Norra samarbetsområdets nivå. Med Tervia har dessutom hållits flera förhandlingar i olika sammansättningar och verksamheten följdes upp noggrant under hela vintern 2026. Uppföljningen fortsätter fortfarande. Tjänstens funktion har följts upp särskilt ur

kundperspektiv och på olika nivåer. En del av meningsskiljaktigheterna hade att göra med upphandling och avtal mellan Tervia och taxiföretagarna. Soite har inte beslutanderätt över dessa, men som köpare av tjänsten vidtog Soite många åtgärder och, framför allt, krävde att Tervia måste åtgärda problemen. Alla har en gemensam vilja att detta ska fungera på bästa möjliga sätt.

Taxiföretagarnas perspektiv som lyfts fram i motionen har också beaktats, och Tervia, som ansvarar för konkurrensutsättningen av tjänsten, har ordnat förhandlingar med taxiföretagarna och redogjort för ärenden för dem. Konkurrensutsättningar, priser, avtalsärenden, utbetalningar osv. är frågor mellan Tervia och taxiföretagen och de har utrett dem i samarbete. Enligt Soites uppfattning har de frågor som lyfts fram i motionen kunnat utvecklas och är numera under kontroll.

Soite har enligt överenskommen praxis instruerat kunder, anhöriga och sina egna arbetstagare att snarast möjligt och direkt ge respons till Tervia. Tervia har utvecklat responskanalerna, och möjligheterna att få kontakt med Tervias tjänster har förbättrats redan under våren 2026 så att responsen har minskat betydligt. Dessutom har Soites arbetstagare getts en anvisning om att ge respons enligt Tervias anvisningar, så att man har snabbt fått ett grepp om utmaningar och problem. Därigenom har verksamheten förbättrats.

Efter de inledande svårigheterna har Tervia vidtagit många åtgärder för att förbättra tjänsten och också förtydligat sina tillvägagångssätt gentemot taxiföretagarna. Det datasystem som Tervia tagit i bruk har börjat fungera och också moderna beställningsmöjligheter har införts vid sidan om telefontjänsten. Responskanalerna har utvecklats och man har kommit överens om gemensamma förhandlingar med aktörerna. Kundresponsen om felaktiga tider eller förseningar har minskat klart och tjänsten har som helhet förbättrats jämfört med slutet av 2025.

Sammanfattningsvis konstateras det att de problem som lyfts fram i motionen har behandlats för taxiföretagarnas del av Tervia. Soite har i samarbete med Tervia gått igenom utmaningar som funnits i praxisen och på det sättet utvecklat färdtjänsterna så att de fungerar bättre. Soites roll som beställare av servicen är att informera Tervia om utmaningar i praxisen i färdtjänsterna som den bör lösa. Respons är centralt för att tjänsterna ska riktas rätt och i utvecklingen av tjänsterna. Tervia har ansvar för att få tjänsten att fungera i sin helhet så att tjänsten svarar mot det behov av färdtjänster som beviljats kunder.

Bilaga

Fullmäktigemotion om verksamheten inom Tervias färdtjänster

Förslag till beslut

Välfärdsområdesstyrelsen beslutar
1. anteckna det svar som ges på fullmäktigemotionen för kännedom,
2. sända svaret som ges på motionen till den som väckt motionen,
3. delge motionen och svaret som ges på den välfärdsområdesfullmäktige för kännedom, och
4. att motionen anses vara slutbehandlad i och med detta beslut.

Beslut	Välfärdsområdesstyrelsen beslutade om punkterna 1-4 i enlighet med förslaget.

Mellersta Österbottens välfärdsområdesfullmäktige 05.10.2026 § 57
1051/00.02.01/2025

Bilaga
Fullmäktigemotion om verksamheten inom Tervias färdtjänster

Beslutsförslag	Motionen och svaret som ges på den delges välfärdsområdesfullmäktige för kännedom i enlighet med välfärdsområdesstyrelsens förslag.
Beslut	Motionen och svaret som ges på den delgavs välfärdsområdesfullmäktige för kännedom i enlighet med välfärdsområdesstyrelsens förslag.